

Индивидуальный предприниматель  
Слесарев Евгений Владимирович

---

ИНН: 132708120692 ОГРНИП: 312132733300031 Адрес: 430021, г. Саранск, ул. Семашко, д. 3, кв. 41

**Программное обеспечение «i2cgm»**

**(версия 1.0)**

**Описание функциональных характеристик ПО**

## Функциональные характеристики ПО

Программное обеспечение представляет собой сервис интеграции соцсетей и мессенджеров с CRM-системами. Он позволяет компаниям получать сообщения от своих клиентов из соцсетей и мессенджеров в CRM-систему и удобно отвечать им из неё.

Сервис - это передаточное звено между популярными мессенджерами, соцсетями и CRM-системами. Реализованная в нём технология позволяет распределять потоки сообщений, которые отправляются клиентами, между конкретными исполнителями внутри CRM-системы. Сотрудники на местах могут писать сообщения клиентам непосредственно из CRM-системы, а клиенты будут получать их в своем мессенджере.

Программное обеспечение (ПО), предоставленное к проверке, имеет следующую функциональность, которая позволяет:

- зарегистрировать аккаунт в сервисе;
- добавить один или несколько "входящих каналов" (входящий канал - это аккаунт в мессенджере или соцсети, от имени которого компания будет общаться со своими клиентами);
- добавить один или несколько "исходящих каналов" (исходящий канал - это подключение к существующей у компании CRM-системе);
- настроить разные уровни доступа для пользователей CRM-системы к "входящим каналам" аккаунта, чтобы определенные сотрудники могли общаться с клиентами с конкретных каналов;
- анализировать работу сотрудников, опираясь на статистику их ответов (раздел "Аналитика");
- настраивать шаблонные ответы для ускорения работы сотрудников;
- настраивать автоматические ответы клиентам в нерабочее время или на первое обращение.

Для установки и использования приложения необходимо зарегистрироваться в личном кабинете (регистрация проходит по электронной почте), после этого - зайти в личный кабинет, подключить нужные "входящие" и "исходящие каналы". На нашей стороне создаются записи в базе данных о созданном аккаунте и всех каналах и настройках, которые пользователь произвел в личном кабинете. С этого момента приложением можно пользоваться.